

なくす会ニュースレター

330-0064

さいたま市浦和区岸町7-11-5

Tel048-844-8972

Fax048-829-7444

nakusukai.01@saitama-k.com



なくす会の活動を継続させるためには



適格消費者団体 特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司



明けましておめでとうございます。

去年は、なくす会設立 20 年、適格消費者団体認定 15 年の節目の年で、専門家グループによる検討委員会、消費者の皆さんによる活動委員会、埼玉県の委託事業担当者グループが、それぞれ大変活発な活動を展開しました。

差止請求活動は、二つの検討班がそれぞれ複数の事案を並行して検討し、裁判外の申入れを通じて多くの事案が事業者の自主的改善により解決することができました。他方で、何ら回答がなく Web サイトをいつの間にか閉鎖してしまうケースなど、不誠実な事業者が増えているため難渋するケースが少なくありません。また、インターネット上の国際的な事業者に対しても申入れを行うなど、なくす会の活動の領域が広がっています。差止請求訴訟を提起している旅行予約サイト事業者・アゴダ社も海外法人の会社ですが、同社の日本国内の窓口会社が訴訟には対応しない姿勢のため、海外の本社に対して訴訟資料を送達する必要があるなど、法制度上の不備が見えています。

集団的被害回復活動は、2024年1月、大手脱毛エステ業者(株)ビューティースリーの倒産に伴うクレジット会社ライフティ(株)に対する訴訟提起を行い、主張立証活動を続けています。全国の消費生活センターに同社に関する相談が多数寄せられており、既に数百名の契約者からなくす会に被害情報が寄せられています。2024

年12月には脱毛クリニックの大型倒産も発生しており、本年は早期に良い判決を獲得して、被害回復手続に進むことができるよう頑張ります。

活動委員会は、「お金の不安」についてのアンケート調査、インターネット上の偽広告の調査など、消費者の不安やトラブルのおそれがある問題について、独自の調査や関係先への要望を送る取り組みを展開しました。

埼玉県への委託による高齢者等見守りネットワーク促進事業は、市町村の高齢者見守りネットワークの設置と運営を促進する取り組みを強化し、消費者被害防止サポーターの育成と活動支援を通じて、サポーターが市町村の消費者被害防止活動に連携・協力して取り組むことを県内各地で広げています。

私たち消費者団体がこうした活動を継続するには、国と地方自治体の支援が不可欠です。消費者庁が2009年9月に創設されて15年を経過した時期でもあり、国から地方自治体に対する地方消費者行政強化交付金が2025年度をもって終了するのではないかと問題が浮上しています。消費者被害の手口の悪質性がますます進み、個々の消費者が気を付けるだけでは到底防止できない現状を考えれば、国は地方自治体の消費者行政の体制をもっと充実・強化する交付金措置を継続することを、私たちからも要望の声を挙げる必要があります。

今年もよろしくお祈りします。



集団的被害救済及び差止請求活動の現状と課題

埼玉消費者被害をなくす会 副理事長
差止請求・被害回復検討委員会 委員長
長田 淳



本年もよろしく申し上げます

昨年は、新たに1件の集団的被害回復訴訟を提起し、1件の差止請求訴訟が和解で終了しました。現在は、昨年から継続している差止請求訴訟とあわせて2件の訴訟が継続していますのでご報告します。

集団的消費者被害救済の第一段階の手続きである共通義務確認訴訟の提起

ポイント 一昨年末に永久保証サービスを強調した脱毛エステ事業者の倒産が相次ぎました。これらの事業者は、中途解約による違約金の制限に関する特商法の規定を潜脱することなどを目的に、有償部分の単価を高額に設定するかわりに、破綻必至の無制限の永久保証などを謳って消費者と契約を締結していました。事業者が倒産することによって、サービスの保証が受けられないのに契約したクレジット会社から支払いを請求されるというトラブルがありました。このうちの一つの事業者（ビューティースリー（シーズリー））と加盟店契約を締結していたクレジット事業者（ライフティ）に対して、クーリング・オフによる解約及び、不実の告知を理由とした取消により既払金（これまでクレジット契約を組んで支払った金額）の返還義務があることを確認する訴訟を、集団的被害回復訴訟制度を利用して提起しました。

私たちがこの訴訟に勝訴すると、対象となる消費者は第二段階の手続きに参加することによって、これまでクレジット事業者を支払った金額の返還を受けられることになります。

現在の状況と課題 訴訟は早くも佳境に入り、本年の早い時期に判決が出ることも見込まれています。また、訴訟の影響もあり、このように永久保証サービスを謳ったエステサロンに、支払手段としてクレジット契約を提供する事業者はほぼみられなくなりました。その意味での訴訟の効果は出始めています。一方で、私たちが訴訟の対象にしていない一部のクレジット事業者が、いまだ支払いを請求する動きもみられるようです。早期に判決を勝ち取ることによって、これらの事業者の間違った動きを一日も早く止めていきたいと考えています。

いわゆるレスキュー商法の広告

ポイント 昨年度、景品表示法違反（有利誤認表示）を理由に差止請求訴訟を提起しました。事業者は、すでに広告をやめたことを理由に判決の棄却を求めていましたが、裁判所の積極的な訴訟指揮（※）もあり、当該事業者が広告をやめただけでなく、二度と同様の事業を行わないことが確認できる資料の提供や説明をすることを受けて、最終的には和解が成立しました。単に広告を中止しただけで訴訟を終わらせることなく、具体的に同様の行為を再度行わないことを確認したうえで、はじめて、事業者の違反行為のおそれなくなることを示唆する訴訟指揮（※）であり、今後の差止請求訴訟にも良い影響を与える終わり方だったと考えています

（※）訴訟が能率的に行なわれるよう監視し処置する、裁判所、裁判長または裁判官の権能

類似商法の課題 レスキュー商法は、水回りだけでなく、害虫駆除など様々な事業を、短いサイクルで展開しています。なかなかなくならない被害ですが、なくす会としてできることを検討していきたいです。

アゴダ社という旅行のプラットフォーム事業者の利用規約

ポイント 一昨年12月に差止訴訟の提起をしましたが、相手が海外事業者ということもあり、いまだに第一回期日が開かれていません。海外事業者が契約当事者であることは、消費者契約法の適用を免れる根拠には一切なりません。海外プラットフォーム事業者についても、今後も積極的に日本の消費者に対して責任を果たすよう求めていきたいと考えています。

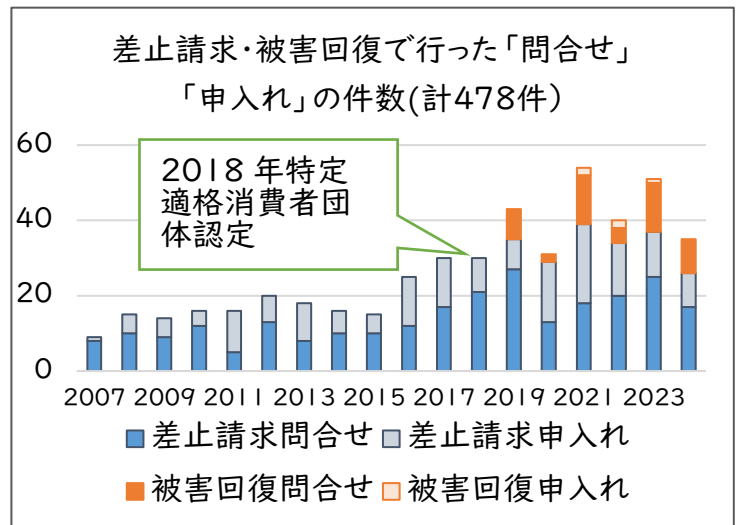
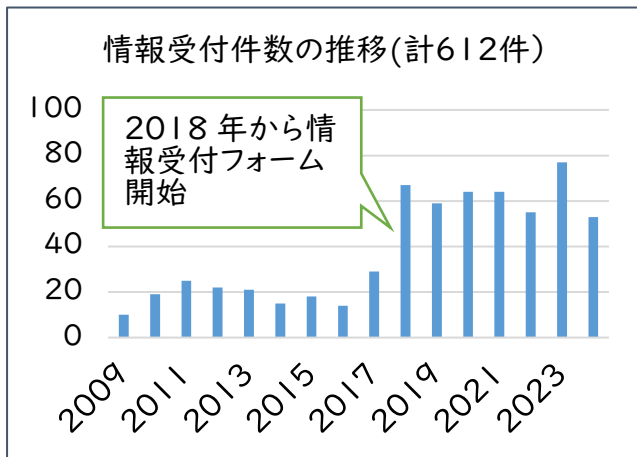
数字で見る「なくす会NPO法人化(2004年11月8日)から20年の歩み」

適格消費者団体・特定適格消費者団体として

- ❖ 差止訴訟件数 10件
- ❖ 被害回復訴訟件数 2件
- ❖ 現在までに申入れを行った事業者数 88社
- ❖ 現在までに問合せを行った事業者数 197社
- ❖ 申入れや訴訟提起を行った88社のうち、是正した割合(事業停止を含む) 85.1%
- ❖ 情報受付件数の合計 612件(年度ごとは下記左グラフ参照)
- ❖ 差止請求・被害回復活動で、問合せ・申入れを行った件数 478件(年度ごとは下記右グラフ参照)
- ❖ 検討委員として登録した人数 42人

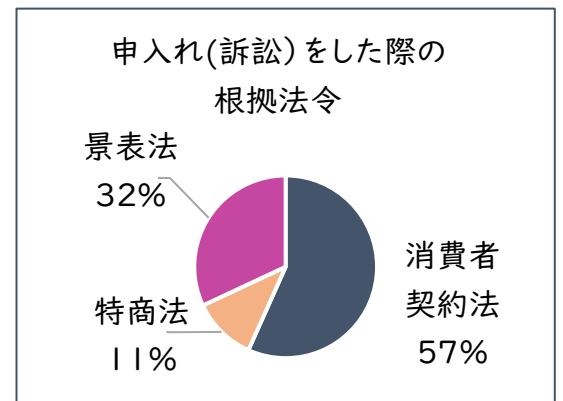
適格消費者団体認定 全国3番目
(2009年3月5日)
特定適格消費者団体認定 全国7番目
(2018年4月24日)

2024年:12月末現在



その他の活動

- ❖ 意見書や要請を送付した件数 43件
- ❖ 消費者被害アンケート・めやすばこ総回答数 18,568件
- ❖ 消費者被害アンケート・めやすばこ実施回数 20回
- ❖ 活動委員会で広告表示改善要望実施事業者数 39社
- ❖ 現在までに活動委員として登録した人数 143人
- ❖ 学習会開催回数 78回
- ❖ 学習会総参加者数 3,723人
- ❖ 消費者被害防止サポーター養成講座参加者数 1,447人
- ❖ 消費者被害防止サポーター登録人数 1,142人
- ❖ インターネット適正広告学習会参加者数(高校での講座も含む) 1,752人
- ❖ 新聞やWebに掲載されたなくす会関連の記事 146件
- ❖ ホームページ新着情報に掲載した総件数 990件(2007年6月から)
- ❖ ニュースレター発行回数 112回(第1号:2005年1月10日発行号)



なくす会HPはこちら

ホームページリニューアルのお知らせ

設立20周年をむかえ、ホームページをリニューアルし、今取り組んでいること、これまで取り組んできたことが見やすくなりました。ぜひお読みください。

2024年12月21日(土)、埼玉会館3C 会議室およびオンライン(Zoom)にて、鎌田 伊津子さん(消費生活相談員)を講師に迎えて学習会を開催し、会場17人、オンライン33人、あわせて50人が参加しました。



副業や投資トラブルは、入口は身近な広告でも、被害が多額になることから、被害に遭わないために「事例を知り、ワナに気づく」ことが大切です。「貯蓄から投資へ」の流れの中、消費者は金融リテラシー(知識・理解・活用能力)を身に着ける必要があります。「絶対に儲かる」副業や投資はありません。

投資トラブルのワナ

「マッチングアプリで知り合った人とLINEを交換しやり取りを始めた。FX取引を勧められ210万円を投資したが、出金できず連絡も途絶えた」などのトラブルは、SNS、ウェブ検索、マッチングアプリなど入口はいろいろですが、共通するのは、電話やzoom等で個別に直接やり取りをする中で勧誘を受けるということ。最初は利益が出ると思い込ませ、さらに高額を入金するとその後は引き出せず、連絡が取れなくなり詐欺にあったことに気づきます。2024年1月から5月に発生したSNS型投資詐欺は3,049件あり、実際に被害につながる連絡ツールは92%がLINEでした。

ワナ①SNSの広告、ウェブ検索等からLINEの友だち登録

ワナ②FX取引等で海外の無登録業者に口座を開設、しかし偽の口座の場合あり

ワナ③国内の暗号資産交換所から、海外の交換所等に暗号資産を移すよう指示を受ける

投資トラブルに遭わないために

- お金は登録業者以外には決して預けない(金融庁:金融商品取引業者)
- 個人名義の口座には絶対に振り込まない
- 相手の情報を鵜呑みにせず、自分で理解するまで調べる。よくわからない取引はしない。
- 資産運用リスクがつきもの。「広告→LINEの流れ」での契約は絶対にしない。

副業トラブルのワナ

「子育てしながらできる簡単な作業(タスク)で稼げるとの触れ込みを信じて申し込んだ。ミスをした処理費用と言われ結果的に15万円振り込んでしまった」「副業の高額サポート契約を勧誘された。お金がないと断ると遠隔操作アプリを通じて借金の仕方を指南され、100万円借金し、個人名義の口座に振り込んだが儲からずに借金だけが残った」などのトラブルがあります。

ワナ④簡単な作業で高収入、スキマ時間に手軽に稼げる

ワナ⑤遠隔操作アプリをインストールさせられ、「みんなやっている」「月1万円なら余裕で返せる」などと短時間で複数の消費者金融から借金をさせられる

ワナ⑥遠隔操作で画面が共有されたまま、ネットバンクの口座を新たに開設させられ、消費者金融から入金された金額を勝手に引き出されることもある

副業トラブルに遭わないために

- お金を稼ぐつもりで申し込んだ後に借金を指南されても、絶対に借金はしない
- 仕事をするためであってもLINEなどで身分証などの写真は送らない

【参加者からの感想】(一部抜粋、概要)

- 年齢に問わず、様々な形で副業・投資のトラブルに巻き込まれることが多く、決して他人事ではなく注意しなくてはいけないと思いました。
- 儲け話に潜む“ワナ”を知れたことで、さらに注意深く広告などを見られることがよかった。また、字面にすると単純な落とし穴だと感じるころだが、なぜそのような場面で陥ってしまう消費者心理を深く理解したいと思った。



トラブルに遭遇してしまったら、消費生活支援センター市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を!

◆埼玉県消費生活支援センター(彩の国くらしプラザ内) TEL048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン TEL188(いやや!)(お住まいの市町村相談窓口につながります)